

archives électroniques, les passeports pour les enfants, les méthodes de contrôle de la trésorerie et les caractéristiques de ce contrôle, les liaisons électroniques avec d'autres ministères et organismes, la révision du formulaire de demande et du livret de passeport ainsi que les systèmes d'évaluation de la qualité.

Pour toutes ces décisions, on a tenu compte des objectifs du Bureau des passeports axés sur l'amélioration de l'efficacité, de la sécurité et du niveau de service, tout en exploitant les possibilités d'accroître les recettes.

L'étape II du projet prendra fin en 1995. Elle comprendra la mise à l'essai dans un centre spécialisé d'éléments précis qui constituent des aspects déterminants du renouvellement du processus, l'élaboration de spécifications fonctionnelles, l'évaluation des avantages par rapport aux coûts, l'élaboration de plans de mise en œuvre pour le vaste renouvellement, la détermination d'options quant à la production des titres délivrés à l'heure actuelle par le Bureau des passeports ainsi que des recherches portant sur le volume et les options relatives à la production de la nouvelle carte-passeport. Ces recherches garantiront qu'il sera possible d'adapter la nouvelle structure de déroulement du travail et la conception architecturale en fonction des besoins futurs en matière de titres de voyage.

L'étape III, qui débutera après l'approbation du projet, comprendra la mise à l'essai du nouveau système et des nouvelles procédures dans un contexte opérationnel. On procédera ensuite à la mise en œuvre intégrale du renouvellement du Bureau des passeports.

L'Examen des opérations de gestion vise à élaborer un processus de production amélioré, à le normaliser et à le mettre en place ainsi qu'à créer un modèle d'affectation des ressources fondé sur ce processus. Les nouveaux modèles de production ont été approuvés par le Comité exécutif et le Projet d'examen de l'affectation des ressources est en cours. Ce projet englobe un examen des techniques d'évaluation de la productivité et

l'application de ces techniques pour mesurer nos activités — y compris le processus récemment normalisé.

Nous avons élaboré un nouveau document cadre afin de mieux refléter le statut actuel du Bureau des passeports, qui a subi des changements au cours des trois derniers exercices. Ce document cadre, qui constitue la charte du Bureau, reformule la philosophie, la vision et la structure de l'obligation de rendre compte du Bureau des passeports. Élaboré à la lumière des résultats d'une analyse minutieuse de l'organisation et d'une consultation menée auprès d'autres organismes de service spéciaux, ce document cadre, approuvé ultérieurement par le sous-ministre, constitue une réalisation importante.

Les efforts qu'il a fallu déployer pour composer avec deux restructurations à l'échelle de l'administration fédérale ont contribué à retarder la mise en œuvre du *Plan de gestion des ressources*. La Direction des services en ressources humaines a analysé tous les aspects de ses services et consulté à cette fin ses clients.

Nous avons reconnu dans le *Plan stratégique* que, pour améliorer le service, nous devons mieux connaître les besoins de nos clients et adapter nos services de manière à y répondre. Diverses initiatives sur la qualité du service ont été mises sur pied au cours de l'exercice : service téléphonique sans frais, système de gestion des services aux clients dans les bureaux de délivrance, enquêtes auprès des clients et évaluation de notre programme de formation des examinateurs par une source indépendante. Grâce aux trois nouveaux bureaux de délivrance, nous pouvons offrir de meilleurs services dans la région de l'Ontario.

Le *Plan de communication* permettra de mieux faire connaître nos divers services auprès de groupes cibles tels que les requérants, les répondants, les agents de voyage, nos partenaires des secteurs public et privé, les groupes d'intérêts et les médias. La stratégie adoptée a pour objet de susciter et d'accroître la confiance des clients envers les politiques, les procédures et les